

Encuesta de Ipsos Perú mostró situación del consumidor peruano

En los últimos años el Indecopi priorizó su labor en defensa de los derechos del consumidor menos favorecidos de la sociedad

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) informó que en los últimos años los sectores menos favorecidos de la sociedad han sido los más beneficiados por el sistema de protección del consumidor, gracias a las acciones emprendidas, así como por las campañas de prevención desarrolladas por la institución.

Las estadísticas de la entidad demuestran que los servicios más denunciados y reclamados han sido el educativo, el servicio de transporte interprovincial de pasajeros y los servicios financieros. Todos ellos, han dejado de ser consumidos exclusivamente por sectores altos de la economía, como en años anteriores.

Por ejemplo, en el servicio educativo los casos denunciados provienen mayoritariamente de regiones y se han presentado contra proveedores que cobran pensiones de S/ 105 en promedio. Los proveedores denunciados de Lima cobran pensiones promedio de S/ 190. Es decir, se trata de familias de bajos recursos económicos que realizan un gran esfuerzo en busca de una educación de calidad y ante inconductas del centro educativo acuden al Indecopi.

Lo mismo ocurre en el servicio de transporte. El más quejado ha sido el transporte terrestre interprovincial y no el aéreo, que es empleado mayoritariamente por consumidores con mejores ingresos. En este sector, las denuncias presentadas han sido contra empresas de transporte terrestre cuyos pasajes fluctúan entre los S/ 20 y S/ 220, dependiendo de la distancia y en épocas de consumo consideradas normales.

Los servicios financieros también han dejado de ser consumidos exclusivamente por personas con gran poder adquisitivo. Los procesos de inclusión financiera y bancarización de los últimos años ha motivado que sectores bajos accedan a este servicio a través de microcréditos u otros productos que tienen cuotas de pago muy pequeñas, incluso semanales. Una muestra de ellos es que en la actualidad existen tarjetas de crédito con líneas de hasta 500 soles.

Ello ha motivado que los reclamos y denuncias que el Indecopi viene resolviendo contra proveedores de este servicio, provengan de consumidores que pertenecen a sectores económicos bajos. Prueba de ello es que la empresa más multada es el Banco Azteca el cual tiene como público objetivo al sector menos favorecido de la economía.

Prevención con educación

El Indecopi también precisó que en los últimos años ha enfocado sus esfuerzos a fortalecer la

Misión del INDECOPÍ

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 / 5016

Síganos en
Indecopi Oficial   

prevención, así como la educación y orientación de los ciudadanos económicamente menos favorecidos.

Estas acciones se reforzaron al conocerse los resultados de la primera encuesta nacional urbana en materia de protección al consumidor, realizada por Ipsos Perú, con la que se identificó a los sectores más vulnerables que ameritaban atención en materia de protección de sus derechos como consumidores.

En esa línea, se mejoró la labor realizada a través de las oficinas regionales, que incluye a la ubicada en el VRAEM; y en Lima, a las de zonas periféricas como San Juan de Lurigancho, la de Gamarra (en el populoso distrito de La Victoria), la del Congreso de la República, donde se atiende al ciudadano del Cercado de Lima y en los Módulos de Atención al Ciudadano (MAC), ubicados en Callao, Lima Norte y Piura.

Precisamente, las estadísticas revelan que el 49.1% de las 405,185 asesorías y orientaciones brindadas durante el año 2015, fueron ofrecidas a usuarios de 1,048 distritos ubicados fuera de Lima, pertenecientes a otros 23 departamentos.

Para llevar información relevante sobre consumo, la institución desarrolla un programa de capacitación a comunicadores de radios comunitarias y de localidades alejadas. Asimismo, cuenta con productos informativos como el Decálogo del Consumidor en sistema Braille y en lenguaje de señas; cuñas radiales en siete lenguas nativas, con recomendaciones sobre relaciones de consumo.

Otra acción relevante es el convenio firmado con APEGA para asesorar y capacitar a los comerciantes de mercados de abastos para que implementen buenas prácticas en el expendio de productos de primera necesidad.

Mediante una labor proactiva, el Indecopi ratifica su política de atención a los sectores menos favorecidos, así como su labor promotora de los agentes del mercado.

Lima, 08 de agosto de 2016

Misión del INDECOPI

Propiciar el buen funcionamiento del mercado, en beneficio de los ciudadanos, consumidores y empresarios, mediante la defensa de los consumidores, la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, la protección de la propiedad intelectual y la promoción y desarrollo de una infraestructura y cultura de la calidad en el Perú.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 / 5016

Síguenos en   
Indecopi Oficial